



ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Gestión de ventas y participación de mercado en la
empresa Almacenes de la Selva S.A.C, provincia de San
Martín - 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Céliz Oliveira, Fernando (ORCID: 0000-0001-6340-7869)

ASESOR:

Dr. Ramírez García, Gustavo (ORCID: 0000-0003-0035-7088)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelo y Herramientas Gerenciales

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedicado a mis padres, Fernando Celiz Ocampo y Lita Oliveira Garcia; a mí hermana Ashley Celiz Oliveira; a mi Esposa Elsa Mavila Ramírez Pinedo y a mi pequeña hija, Makarena Fernanda Celiz Ramírez; quienes son mi razón y fortaleza, que día a día me han ayudado incondicionalmente para superarme profesionalmente.

Fernando

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios por las múltiples bondades y bendiciones que nos brinda con su gracia y misericordia.

A la Universidad César Vallejo, donde es y será privilegio recibir las enseñanzas que nos preparan para un futuro competitivo con formación en principios y valores.

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. 18	
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Métodos de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	37

Índice de tablas

Tabla 1. Frecuencia de la variable nivel de gestión de ventas.....	23
Tabla 2. Frecuencia de la variable nivel de participación de mercado.....	24
Tabla 3. Rho de Spearman.....	25
Tabla 4. Prueba de normalidad.....	26

Índice de figuras

Figura 1. Actividades Gestión de ventas.....	22
Figura 2. Nivel de gestión de ventas.....	23
Figura 2. Nivel de participación de mercado.....	24

Resumen

La investigación lleva por título “Gestión de ventas y participación de mercado en la empresa Almacenes de la Selva S.A.C., provincia de San Martín - 2021”. El objetivo principal determinar la relación que existe entre la gestión de ventas y la participación en la empresa Almacenes de la Selva S.A.C., provincia de San Martín. El tipo de estudio es no experimental, de tipo aplicada, debido a que se enfoca en resolver un problema determinado que evidencie la empresa o institución estudiada. La investigación tuvo como muestra los 347 clientes de la empresa Almacenes de la Selva S.A.C. La técnica utilizada fue encuesta y como instrumento cuestionario. Se obtuvo como resultado que la relación entre la gestión de ventas y la participación de mercado en la empresa Almacenes de la Selva S.A.C., provincia de San Martín, 2021 se adquirió el coeficiente 0.061. El nivel de gestión de ventas en la empresa Almacenes de la Selva S.A.C., provincia de San Martín, 2021 el 63% es medio. El nivel de participación de mercado en la empresa Almacenes de la Selva S.A.C., provincia de San Martín, 2021 el 44% es medio. La investigación concluye que el coeficiente de correlación de Pearson, generando un coeficiente correlación inferencial por cuanto la significancia bilateral es menor a 0.05, es decir 0.00, cuyo nivel de correlación es 0,738 confirmando una correlación positiva, entonces señala que existe relación entre la gestión de ventas y la participación en la empresa Almacenes de la Selva S.A.C., provincia de San Martín, 2021.

Palabras Clave: Gestión de ventas, participación de mercado, satisfacción de clientes

Abstract

The investigation is entitled "Management of sales and market share in the company Almacenes de la selva S.A.C. province of San Martín 2021", the main objective to determine the relationship between sales management and participation in the company Almacenes de la Selva S.A.C., province of San Martín. The type of study is non-experimental, the present investigation having to be of an applied type, because it focuses on solving a specific problem that the company or institution studied shows. The investigation had as a sample the 347 clients of the company Almacenes de la selva S.A.C. The technique used was a survey and a questionnaire instrument. The result was that the relationship between sales management and market share in the company Almacenes de la selva S.A.C., San Martín province, 2021, the coefficient 0.061 was acquired; the level of sales management in the company Almacenes de la selva S.A.C., San Martín province, 2021 63% is medium. The level of market share in the company Almacenes de la selva S.A.C., San Martín province, 2021 44% is medium. The research concludes that the Pearson correlation coefficient, generating an inferential correlation coefficient inasmuch as the bilateral significance is less than 0.05, that is, 0.00, whose correlation level is 0.738 confirming a positive correlation, then it indicates that there is a relationship between the management of sales and participation in the company Almacenes de la Selva SAC, San Martín province, 2021.

Keywords: Sales management, market share, customer satisfaction



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS -
MBA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMIREZ GARCIA GUSTAVO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DE VENTAS Y PARTICIPACIÓN DE MERCADO EN LA EMPRESA ALMACENES DE LA SELVA S.A.C, PROVINCIA DE SAN MARTÍN - 2021", cuyo autor es CELIZ OLIVEIRA FERNANDO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 11 de Agosto del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMIREZ GARCIA GUSTAVO DNI: 01109463 ORCID 0000-0003-0035-7088	Firmado digitalmente por: RRAMIREZGA24 el 11- 08-2021 17:47:44

Código documento Trilce: TRI - 0181962